



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Musterlösung

Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen **Rollenspiel: «Preiserhöhungen»** Position 4 (HKB D)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

FS | FR

Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

Ausgangssituation

Sie arbeiten als Kauffrau/Kaufmann für einen grossen Sanitärhandel. Ihr Unternehmen verfügt über einen Onlineshop und liefert seine Produkte schweizweit. Sie arbeiten mit Lieferanten weltweit zusammen. Einer Ihrer langjährigen Lieferanten ist die französische Firma «Kingston», welche sehr extravagante Duschbrausen (les pommeaux de douche) herstellt. Da diese Artikel bei Ihren Kundinnen und Kunden sehr gefragt sind, kontaktieren Sie die Firma per E-Mail, um 200 Stück Duschbrausen vom Modell «Victoria» zu bestellen.

Bisher haben Sie bei einer solchen Grossbestellung einen Einkaufspreis (le prix d'achat) von CHF 90.-/Stück bezahlt. Auf Ihre schriftliche Anfrage hin haben Sie nun folgendes Antwortmail erhalten:

Bonjour,

Nous vous remercions pour votre demande d'offre. Nous avons le plaisir de vous informer que nous avons le nombre souhaité de pommeaux de douche du modèle «Victoria» en stock. Toutefois, nous devons préciser que notre entreprise a récemment été obligée d'ajuster ses prix en raison de l'augmentation des coûts de production.

Nous pouvons vous proposer le modèle «Victoria» souhaité à un prix d'achat de CHF 106.-/pièce.

Nous restons à votre disposition pour répondre à vos questions éventuelles par téléphone.

Meilleures salutations,
Julie Richard

Da der bisherige Preis um fast 20% erhöht wurde, beauftragt Sie Ihre Chefin, sich mit der Firma in Verbindung zu setzen und einen besseren Preis zu verhandeln. Diese Woche findet eine grosse Sanitärmesse statt, wo Frau Richard auch anwesend ist.

Sie haben am Rande dieser Veranstaltung einen kurzen Termin mit Frau Richard vereinbart. Das Treffen findet heute um 10 Uhr statt.

Aufgabe

- Analysieren Sie die Situation und überlegen Sie sich, wie Sie im Gespräch vorgehen werden.
- Führen Sie das Gespräch mit der Lieferantin, Frau Richard, auf Französisch.

Hinweis

Bei Fragen der Lieferantin, zu denen Sie keine Angaben haben, dürfen Sie Ihre Antworten situationsgerecht erfinden.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Setzt die kandidierende Person wichtige Methoden und Techniken eines Beratungs-, Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächs in einer Fremdsprache zielführend um?
- Führt die kandidierende Person das Gespräch strukturiert, rollenkonform und zuhörerorientiert in einer Fremdsprache?
- Entspricht die sprachliche Umsetzung (Wortschatz, Satzverknüpfungen usw.) dem GER Sprachniveau B1?

Zeitraumen

- 5 Minuten Vorbereitung
- 10 Minuten Durchführung Rollenspiel

Musterlösung

Rollenspiel: «Preiserhöhungen»

Gesprächsteil

Geeignetes Vorgehen / einzusetzende Gesprächstechnik / zu beachtende Aspekte / mögliche sprachliche Umsetzungen auf Zielniveau

Einleitung und Begrüssung

- Freundliche Begrüssung: «Bonjour, Madame Richard. Merci d'avoir trouvé le temps pour cette réunion aujourd'hui!»
- Small Talk – Themen könnten das Wetter sein, die Sanitärmesse, wie lange Frau Richard in der Schweiz weilt, etc.
«Quelle est la durée de votre séjour? Avez-vous le temps de visiter? Le salon vous plaît-il jusqu'à présent? Etc.»

Anliegen kommunizieren

- Ich-Botschaften, den Grund für dieses Meeting nochmals kurz zusammenfassen:
«Nous sommes ici pour discuter de l'augmentation des prix des pommeaux de douche "Victoria" qui plaisent tant à notre clientèle. Votre prix d'achat est presque 20% plus élevé qu'avant – nous étions assez choqués de lire cela dans votre e-mail.»
- Bedürfnisse und Erwartungen mitteilen: Klar und deutlich, aber höflich, festhalten, dass Sie nicht bereit sind, die Preiserhöhung zu akzeptieren.
«Nous ne pouvons accepter une telle augmentation des prix. 106 francs suisses contre 90 francs avant, c'est beaucoup trop. Nous ne comprenons vraiment pas les raisons d'une telle augmentation. Pourriez-vous me réexpliquer cela?»
- Aktiv zuhören, was Frau Richard Ihnen zu sagen hat, und bei Unklarheiten nachfragen.

Lösungsfindung

- Techniken des Verhandlungsgesprächs anwenden, darauf bauen, dass die Firma Kingston die langjährige Geschäftsbeziehung mit Ihrer Firma nicht aufs Spiel setzen möchte:
«Madame Richard, vous devez comprendre que nous ne pouvons vraiment pas accepter les 106 francs suisses par pommeau de douche. Notre clientèle ne paiera pas un tel prix pour ce produit. Vous savez que nous apprécions énormément la coopération avec votre entreprise et que nous travaillons ensemble depuis longtemps.»
- Bereitschaft zur Kompromissfindung zeigen:
«Ne serait-il pas possible de baisser un peu les prix?»
«Nous pourrions accepter de payer un peu plus, mais pas 20% de plus.»
- Geeignete Fragestellung wählen:
«Vous voulez nous proposer un prix de "XY" si nous commandons 250 pièces? – C'est bien cela?»
- Klare Vereinbarungen treffen:
«Nous avons donc convenu que...»

Gesprächsabschluss

- Weiteres Vorgehen definieren
«Vous nous enverrez une nouvelle offre après en avoir discuté avec votre patron. Cela ne prendra pas plus d'une journée. C'est parfait.»
- Höfliche Verabschiedung:
«C'est bien d'avoir trouvé une solution qui nous convient à tou-te-s les deux. Je vous souhaite un agréable séjour au salon et me réjouis d'avoir bientôt de vos nouvelles! A bientôt.»

Allgemein zu beachten /
besondere Herausforderung
in dieser Situation

- Allgemein gilt es, eine dienstleistungsorientierte Grundhaltung einzunehmen (zuvorkommend, offen, kompetent, verständnisvoll usw.) und wertschätzend zu kommunizieren (freundlich und höflich sein, aktiv zuhören, Interesse zeigen, respektvoll sein usw.).
- Die besondere Herausforderung in diesem Gespräch besteht darin, konsequent zu betonen, dass man einen besseren Preis möchte, aber gleichzeitig freundlich bleibt, um die langjährige Geschäftsbeziehung nicht aufs Spiel zu setzen.
- Must have: Der/die Kandidat/-in hat bei Abschluss des Gesprächs erreicht, dass eine Lösung gefunden wurde.

**Hinweise für die Expertin /
den Experten (in der Rolle der
Kundin / des Kunden bzw. der
Lieferantin / des Lieferanten)**

- Sie werden derzeit laufend mit Reklamationen hinsichtlich der aktuellen Preiserhöhungen konfrontiert.
- Die Preiserhöhungen rechtfertigen Sie mit den gestiegenen Produktions- und Personalkosten in Europa.
- Sie möchten Ihren Preis nicht anpassen und argumentieren mit der Qualität Ihrer Duschbrausen: lange Lebensdauer / kaum Defekte, Preisstabilität während der letzten 15 Jahre, 3 Jahre Garantie.
- Sie haben bereits einen Benchmark mit der Konkurrenz gemacht und alle erhöhen ihre Preise bei zum Teil deutlich schlechterer Qualität.
- Ihre Chefin hat Ihnen zu verstehen gegeben, dass Sie ab einer Vertragssumme von CHF 25 000.– einen Verhandlungsspielraum von ca. 5% haben. Sie reagieren nur mit den 5%, wenn das Gegenüber mit einem Wechsel des Lieferanten «droht».
- D. h. im Falle eines Verlusts dieses Kunden wären Sie bereit, den Preis auf CHF 100.– zu senken, wenn 250 Stück bestellt würden.
- Die langjährige Partnerschaft mit dem Schweizer Sanitärhandel ist Ihnen sehr wichtig.

